الأستاذ: تيقاوي العربي
أستاذ مساعد/ جامعة العقيد أحمد دراية بأدرار
رقم الهاتف الجوال: (34 79 53 770 0)
tikkaoui2006@yahoo.com

واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات -من وجهة نظر العاملين - دراسة تحليلية ميدانية

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كنموذج عن أهم القطاعات الاقتصادية **في الجزائر**(من وجهة نظر المبحوثين)، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - تعزى لعامل سنوات الخبرة.

الفرضية الثانية: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)بين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - تعزى لعامل المستوى العلمي.

الفرضية الثالثة: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع **المحروقات** - تعزى لعامل المستوى الوظيفي.

استعرضت الدراسة الإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بمشكلة الدراسة، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لوصف القدرات التنافسية وواقعها في الرفع الاقتصاد الجزائري، وقد أجريت هذه الدراسة على أحد أهم القطاعات الاقتصادية الجزائرية (المؤسسات الصغيرة والمتوسطة) كمجتمع للبحث، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اللجوء إلى استخدام استبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة المبحوثة، حيث تم توزيع (20) استبانة، وتم استيعاده جميعها، وكان العدد الذي خضع للتحليل(19) استبانة وهي تمثل (95%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة.

واعتمد البحث في تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، باستخدام الأساليب الإحصائية (النسبة المئوية، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية، تحليل التباين الأحادي، ...الخ) التي تخدم نتائج البحث.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

1. أن المتوسط العام لآراء العينة حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات جاء مرتفع جداً.

2. توصلت الدراسة إلى انه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\geq\alpha$ 0.05) بين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - تعزى لـ (سنوات الخبرة، المستوى العلمي، المستوى الوظيفي).

وتوصي الدراسة بضرورة تبني عينة الدراسة المبحوثة سياسية جديدة تعمل على التوسع في الدور الفعلي من قبل المديرية الولائية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لزيادة مقدرة مؤسساتها على التنافس، وذلك عن طريق التقرب إلى الجهات الحكومية الداعية إلى سياسة الرفع من التنافسية، وتخصيص الدعم الكافي مالياً وفنياً وادرياً، والحرص على غرس ثقافة تنظيمية مرنة داخل الاقتصاد الجزائري تدعم سياسة بناء القدرات التنافسية.

الكلمات الدالة: التنافسية، القدرات التنافسية، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالولاية.

Abstract:

This study aims to identify the reality of building the competitiveness of small and medium enterprises as a model for the most important economic sectors in Algeria (from the viewpoint of the respondents), and to achieve the objectives of the study, the researcher formulated the following hypotheses:

The first hypothesis: There are statistically significant differences in ($\alpha \leq 0.05$) between the views of staff about the the abstract level (reality of building the competitiveness of small and medium enterprises - a model for industrial enterprises outside the oil sector - due to the working years of experience.

The second hypothesis: There are significant differences in the abstract ($\alpha \leq 0.05$) between the views of staff about the reality of level (building the competitiveness of small and medium enterprises - a model for industrial enterprises outside the oil sector - due to the factor level of science.

Third hypothesis: There are significant differences in the abstract level ($\alpha \leq 0.05$) between the views of staff about the reality of building the competitiveness of small and medium enterprises - a model for industrial enterprises outside the oil sector - due to the factor-level



career.

The study reviewed the theoretical framework and previous studies related to the problem of the study, based on analytical descriptive method to describe the competitive and reality in the lifting of the Algerian economy, study was carried out on one of the most important economic sectors of Algeria (SMEs) as a community to discuss and to achieve the objectives of the study was to resort to identify a tool to collect data and information from members of the researched sample, were distributed (20) questionnaire was Astiedh all, was the number that were analyzed (19) to identify and represent (95%) of the total questionnaires distributed.

The research was to analyze the data and test hypotheses program Statistical Package for Social Sciences (SPSS), using statistical methods (percentage, mean, standard deviation, the relative importance, analysis of variance, ... etc.) that serve the search results.

The study found a set of results was mainly:

1. That the overall average for the views of respondents about the reality of building the competitiveness of small and medium enterprises as a model for industrial enterprises outside the oil sector was very high.

2. The study found that there are no differences of statistical significance ($\alpha \leq 0.05$) between the views of staff about the in the abstract level (reality of building the competitiveness of small and medium enterprises - a model for industrial enterprises outside the oil sector - due to (years of experience, the scientific level, functional level).

The study recommends the need to adopt the study sample researched new political work on the expansion of the active role by the Directorate-state for small and medium enterprises to increase the ability of institutions to compete, and by closer to government calling for a policy of increasing the competitiveness and the allocation of adequate support financially and technically and Adrar, and to ensure to instill an organizational culture within the Algerian economy, flexible support policy of building competitiveness.

Key words: competitiveness, competitiveness, small and medium enterprises in the state.

1 - المقدمة:

إن التحولات الاقتصادية التي مر بها العالم خاصة بعد ظهور فكرة العولمة جعل اقتصاديات الدول تمر بتذبذبات ومنعرجات حاسمة خاصة وقد أصبحت المؤسسات الكبرى تعيش في وسط تعددت فيه التقنيات وتطورت، وتوافرت فيه المعلومات واختلفت، وتعدت فيه كافة الحدود الجغرافية ...الخ، عندها اكتشف علماء الإدارة ضرورة أنشأ مؤسسات صغيرة ومتوسطة باعتبارها الحل الأمثل لتقليل من الصعوبات التي تعانيها كبريات المؤسسات الاقتصادية، ذلك أنها تعد الأكثر تأثراً بالتطورات والتقلبات العالمية، حيث أصبح في الوقت الحالي هذا القطاع الأجدر بالتماشي مع أخر مستجدات العلوم والإدارة، من خلال سعي الدول إلى التفكير في حماية هذه المشروعات من خلال متابعتها ومراقبة نشاطها.

ومن هنا كانت القدرات التنافسية بمثابة الآلية التي تعتمدها الدول لتحقيق السبق التنافسي، وأصبحت تعد سلاحاً تنافسياً يستهدف إقامة مؤسسات صغيرة ومتوسطة حتى تمتلك القدرة على التماشي مع بيئتها الخارجية، وامتلاكها المرونة الكافية للتأقلم مع مستجدات الخارجية، واستغلالها للفرص السوقية من خلال التقديم الجيد لطرق عملها وجودة منتجاتها، إلى أن تصبح قادرة لدخول إلى عالم المنافسة الذي يرتكز على الاهتمام بأولويات خلق الأسبقيات التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتبين أهمية إنشاء اقتصاديات الدول للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والدور الذي تلعبه بهدف الرفع من خدماتها وجودتها، ولا يتأتى ذلك إلا بالتركيز على ضرورة بناء وتعزيز مقدرتها التنافسية.

2- منهجية الدراسة:

1- مشكلة الدراسة (Problem of Study):

توصل علماء الإدارة في العصر الحالي إلى إن قطاع الخدمات أصبح الأكثر تأثراً بالتطورات والتقلبات العالمية، وهو القطاع الأجدر بالتماشي مع أخر مستجدات العلوم و الإدارة، ومن هنا جاء هدف دراسة موضوع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات كنموذج- اقتصاديات الدول.

ويمكن طرح إشكالية الدراسة في التساؤل التالي:

ما الدور الذي تلعبه الدولة الجزائرية في بناء القدرات التنافسية داخل المشروعات الصغيرة والمتوسطة كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات من وجهة نظر المبحوثين؟

انطلاقاً من ذلك يمكن تحدد الإشكالية في التساؤلات التالية:

1. هل تتوافر المعارف الخاصة بالقدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية أدرار من وجهة نظر المبحوثين؟
2. هل تدرك المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات -في شكليها الصغيرة والمتوسطة - أهمية امتلاكها للقدرات التنافسية من وجهة نظر المبحوثين؟
3. هل تدرك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة – كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - العلاقة بين بناء القدرات التنافسية من وجهة نظر المبحوثين والمتغيرات الشخصية للمبحوثين؟

2- أهمية الدراسة (Importance of Study):

تنبع أهمية هذه الدراسة من خلال واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بهدف الخروج بتوصيات تفيد الاقتصاد الجزائري، وتتبين أهميتها الدراسة مما يلي:

أولاً: نقص اهتمام الباحثين بجانب بناء القدرات التنافسية في الأنظمة الاقتصادية.

ثانياً: الحاجة لمعرفة دور القدرات التنافسية في تنمية عمل المؤسسات الصناعية في شكليها الصغيرة والمتوسطة.

ثالثاً: ضرورة الاهتمام بالجانب التنافسي لخلق أفكار ابتكارية لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

رابعاً: استفادة الباحثين والمهتمين في الأجهزة الحكومية والمؤسسات العلمية والجامعات مما توصلت إليه هذه الدراسة.

3- أهداف الدراسة(Objectives of Study):

تهدف الدراسة إلى الآتي:

1- إبراز وتوضيح المفاهيم النظرية المتعلقة بالقدرات التنافسية في المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كنموذج-.

2- التعرف على مدى أهمية بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية عينة الدراسة.

3- التوصل إلى عدد من التوصيات التي يمكن أن تساعد المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات من الاستفادة من القدرات التنافسية في تحسين جودة خدماتها، والوصول بها إلى الميزة التنافسية المستدامة.

4- متغيرات الدراسة(Variables of Study):

لجأت الدراسة إلى معالجة هذه المشكلة، من خلال الاعتماد على معرفة عناصر القدرات التنافسية داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات، لذلك فقد اعتمد الباحث في دراسته على العناصر التالية للقدرات التنافسية وهي:

1- المرونة. 2 – معرفة كيفية أداء العمل. 3- الجودة.

5- فرضيات الدراسة(Hypothesis of Study):

الفرضية العامة : لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) حول واقع القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات-.

وتنقسم إلى الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنويـــة ($\alpha \leq 0.05$) بـــين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤســـسات الـــصغيرة والمتوســـطة - كنمـــوذج عـــن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - تعزى لعامل سنوات الخبرة.

الفرضية الثانية: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنويـــة ($\alpha \leq 0.05$) بـــين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤســـسات الـــصغيرة والمتوســـطة - كنمـــوذج عـــن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - تعزى لعامل المستوى العلمي.

الفرضية الثالثة: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنويـــة ($\alpha \leq 0.05$) بـــين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤســـسات الـــصغيرة والمتوســـطة - كنمـــوذج عـــن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - تعزى لعامل المستوى الوظيفي.

6- منهج الدراسة(Methodology of Study):

انتهجت الدراسة المنهج التحليلي في الجزء النظري بالاعتماد على الدراسات النظرية المتـــوفرة، من المجلات والدوريات المحكمة، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمد على المنهج الوصفي في جمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة، بإعداد استبيان موجه لعدد من الموظفين في المديرية الولائية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بـــأدرار، كمـــا اســـتخدم فـــي تحليـــل بياناتهـــا واختبـــار فرضـــياتها البرنـــامج الإحصائي(SPSS)، من خلال بعض الأساليب الإحصائية التي تقتضيها طبيعة الدراسة لتدعيم النتائج.

7- مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة(Stasistical Population of Study):

يتكون مجتمع الدراسة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في الاقتصاد الجزائري،

عينة الدراسة(Sample of Study):

اختيرت عينة عشوائية من العاملين في المديرية الولائية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأدرار قدرها (20) موظف يمثلون أعضاء الإدارة العليا(رؤساء الأقسام ونوابهم، رؤســـاء المكاتـــب ونـــوابهم، رؤساء المصالح ونوابهم، ونوابهم، الموظفين)، وتمثل هذه العينة المجتمـــع الإحـــصائي كـــاملاً بـــسبب محدودية عدد أفراد المجتمع مجال الدراسة.

8- أداة الدراسة(Tool of Study):

اعتمدت الدراسة على الاستبانة بشكل رئيسي كأداة لجمع البيانات والمعلومات ذات العلاقة من عينة الدراسة، وتضمنت الاستبانة (29) فقرة موزعة على محـــورين والمتمثلـــة فـــي المعلومـــات

التعريفية(الجنس، العمر، الوظيفة، المؤهل، سنوات الخبرة ،)أما المحور الثاني فتمثل في المتغير القدرات التنافسية والتي شملت (12) فقرة مقسمة على ثلاثة متغيرات رئيسة، متغير المرونة شمل (03) فقرات، و(03) فقرات لمتغير معرفة أداء العمل، أما متغير الجودة فقد شمل على (06) فقرات.

وتم تفريغ إجابات أفراد العينة وفق مقياس ليكرت ذو الخمس درجات، الذي أعتمد للدراسة كما هو موضح في الجدول(01) التالي:

الجدول(01): يوضح درجات مقياس الدراسة.

التقدير	أتفق تماماً	أتفق	غير متأكد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
الدرجة	5	4	3	2	1

وقد وزعت (20) استبانة على موظفي مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأدرار ، وقد استعيدت جميع الاستبيانات الموزعة، واستبعدت منها استبانة واحدة لعدم صلاحيتها للتحليل، وكان العدد الذي خضع للتحليل(19) استبانة وهي تمثل (95%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة.

ولمعرفة ثبات أداة القياس وحتى تكون صالحة مهما اختلفت الفترة الزمنية للدراسة، فقد استخدم الباحث اختبار ألفا – كرونباخ (Cronbach's Alpha)، الذي بلغت قيمته (92%) وهي نسبة عالية جداً، كما أن اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة دلت على العلاقة القوية بينهما حيث بلغ معامل الارتباط سبيرمان (72%) عند مستوى معنوية (5%)، وهذا يدل على ارتفاع نسبة مصداقية مقياس الدراسة والثبات، مما يجعل هذه الأداة تعمل لصالح البحث.

9-الإطار الزمني للدراسة(The Time of Study):

حدد الباحث الإطار الزمني للدراسة للفترة الممتدة منذ إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى غاية ماي 2010.

3-الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة:

3-1 الإطار النظري للدراسة:

3-1-1: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات:

قام العديد من الدارسين في مجال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على محاولات جاد في صياغة مفهوم شامل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الا أنها لم تشهد اتفاقاً واضحاً نظراً لاختلاف وجهات النظر الكفيلة بتحديد حجم هذه المؤسسات، فقد ذهبت بعض الآراء إلى النظر إليها من جانب حجم العمالة المستخدمة، وأخر من جهة ارتباطها بحجم رأس المال المستخدم، بينما راح فريق ثالث إلى

الاعتماد على حجم التكنولوجيا المستخدمة، الا أن الشيء الملاحظ اعتماد الدول العربية على معيار حجم العمالة كإطار لتحديد مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أولاً: مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

1- وجهة النظر القائم على حجم رأس المال المستخدم:

تتصف المؤسسات الصغيرة بمحدودية رأس مالها الا أنها تخ تلف من دول إلى أخر، فعلى سبيل المثال حددت أدارة المؤسسات الصغيرة في الولايات المتحدة الأمريكية حجم رأس مالها المستثمر الذي لا يتجاوز (09) تسعة مليون دولار أمريكي، بينما المملكة المتحدة فقد اشترطت أن لا يزيد عن 2.2 مليون جنيه إسترليني.

2- وجهة النظر القائم على حجم التكنولوجيا المستخدمة:

تتصف المؤسسات الصغيرة والمتوسط ة بالاعتماد الفنون الإنتاجية البسيط في عملها مع المحدودية في استخدام التكنولوجيا.

3- وجهة النظر القائم على حجم العمالة المستخدمة:

تعد من أهم المعايير في تصنيف المؤسسا ت الصغيرة والمتوسطة الا انه تعرف بمحدودية العمالة وتعرف على أنها " المشروع الذي يستخدم عدداً قليلاً من العاملين ويدار من قبل المالكين ويخدم السوق المحلية"[1]، المؤسسة المصغرة تلك التي تضم بين عامل إلى 09 عمال، أجراء، في حين المؤسسة الصغيرة التي توظف من 10 عمال إلى 49 عاملاً أجير، أما المؤسسات المتوسطة فهي التي تشغل بين 50عامل إلى 249عاملاً أجير وتتميز باستقلاليتها "[2] فنشير على سبيل المثال حددت أدارة المؤسسات الصغيرة في الولايات المتحدة الأمريكية حجم عمالتها أن لا يزيد عن 250 عامل، بينما المملكة المتحدة فقد اشترطت أن لا يزيد عن 50 عاملاً ويعود هذا إلى اختلاف اقتصاديات الدول.

4- وجهة نظر المشرع الجزائري:

أخذت الجزائر بالمعايير الأوربية في تحديد مفهوم المؤسسا تالصغيرة على أنها " تلك التي تشغل مت عامل إلى 09 عمال وتحقق رقم أعمال أقل من 20مليون دينار جزائري، أو لا يتجاوز حصيلتها السنوية10ملايين دينار "[3]، أما المؤسسات المتوسطة فعرفتها على أنها " تلك التي توظف بين 50عامل إلى 250 عامل ويكون رقم أعمالها بين 200 مليون و 02 مليار دينار جزائري أو تكون إجمالي حصيلتها السنوية ما بين 100 مليون و500مليون دينار جزائري".[4]

إلا أن الشيء الملاحظ عل هذه التعاريف للمشرع الجزائري هو إهماله لجانب مهم تمثل في نوعية العمالة ومهاراتها تبعاً لحجم المؤسسة واستخداماتها التكنولوجية والمعرفية واهتمامها فقط بحجم العمالة المطلوب استخدامها.

ثانياً: أهدافها:

تساهم المؤسساتالصغيرة والمتوسطة ف ي خلق تنمية اقتصادية واجتماعية مستدامة وذلك من خلال:

- التخفيف من مخاطر التقلبات الاقتصادية بتنويع مصادر الدخل.
- المساهم في توطين الأنشطة الاقتصادية في المناطق المنعزلة لترقية وتثمين الثروة المحلية.

استحداث روح المبادرة الفردية في التخلي عن المشروعات الـ قديمة والبدء بأنشطة لم تكن موجودة من قبل.

- استغلال الطاقات الإنتاجية والبشرية والإمكانات المحلية في بناء استثمارات تجر بالنفع على المجتمع.
- خلق فرص عمل جديدة لخريجي المعاهد والجامعات وإدماج الفئات التي تم تسريحهم من العمل.
- تجسيد الأفكار الجديدة التي تتطلب إمكانات مالية وفنية معتبرة.

3-1-2: القدرات التنافسية:

أولاً: مفهوم التنافسية:

تناولت جل أدبيات الإدارة جملة المفاهيم المتعلقة بالتنافسية على مستويات متعددة، لكن بحثنا هذا يتم فيه التركيز على تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة داخل مجال نشاطها من ذكر التعاريف التالية:

عرفها (PERCEROU, 1984) على أنها " تقاس من خلال أداء المؤسسة في السوق مقارنة بنظيراتها".[5]

كما أوردها المعهد العربي للتخطيط بأن التنافسية تعني " القدرة على التميز مقارنة بالمنافسين، استقطاب العملاء وزيادة رضاهم".[6]

أما البعض الأخر فقد ركزوا على ثلاثة عوامل وهي السعر، الجودة والتكلفة حيث أوضحوا أن التنافسية تعني " تقديم منتج ذو جودة عالية وسعر مقبول من قِبل الزبائن".[7]

فيما يرى البعض الأخر أن التنافسية هي " محفز قوي يدفع نحو بدل المزيد من الجهد؛ قصد تحسين متواصل للأداء على كل المستويات".[8]

بناءعلى ما سبق ذكره يمكن تقديم صورة شاملة للتنافسية رغم تعدد أبعادها على أنها اجتهاد مؤسساتي في تحقيق ما يلي:

- التحسين المستمر للمنتجات.
- منتجات ذات جودة عالية مع التحكم في حجم التكاليف.
- التميز مقارنة المنافسين وتقديم الأحسن.

قصد احتلالها موقع تنافسييضمن لها الاستمرارية في السوق ، ويدفع بهاإلى التفكير في إيجاد طرق تجعلها تحافظ وتطور من موقعها التنافسي لضمان بقاءها أطول فترة ممكنة.

ثانياً: مفهوم القدرة التنافسية:

تعرف على أنها مدى قدرة استعداد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى تكوين المزايا التنافسية التي تستطيع من خلالها المحافظة على نفسها تجاه المنافسين وتعزيز مكانتها السوقية.

تستند القدرة التّنافسية إلى مجموعة من المعايير يمكن توضيحها في:

1- الموقع في السوق:

يتم التركيز في هذا الجانب على الطرق الكفيلة بتحقيق أهداف المؤسسة مع قدرتها على المحافظة على تموقعها في الأسواق، بتميز منتجاتها وطرق عمل عن المنافسين من خلال الحصول على براءات اختراع أو تقديم خدمات فريدة مما يعطيها جاذبية تنافسية في السوق مع الاهتمام بجانب التكاليف وعدم إغفال النوعية والجودة في الأداء.

2- المرونة:

تركز على الاستجابة للتغيرات في توقعات ورغبات الزبائن والقدرة على تغيير النظام الإنتاجي بما يتناسب وتلك التوقعات.[9]

3- معرفة كيفية أداء العمل:

تعد معرفة كيفية أداء العمل للمؤسسة بإتقان منتجات المؤسسة مقارنة بالمنافسين، سواء كان ذلك في الميدان الإنتاجي أو التسويقي، ومن ثمة الوصول إلى اكتساب قدرةتنافسية فريدة ، وتستمد معرفة كيفية العمل مصدرها من التجارب والجهود المكتسبة داخل المؤسسة، وحتى تؤدي معرفة كيفية العمل دورها الإيجابي، يجب إثراء محتواها باستمرار، والمحافظة عليها كأن يتم تضمين عقود العمل بنود تنص المحافظة على معلومات المؤسسة، فكيفية معرفة العمل موردا يمكن تسويقه للمؤسسات الأخرى.

4- الجودة:

إن الجهود المبذولة لتعريف جودة الخدمة قد أتت بشكل كبير من القطاع الإنتاجي ولكن المعرفة بجودة السلع غير كافية لفهم جودة الخدمات؛ لما تمتاز به الخدمات من السلع الملموسة بالخصائص والمميزات تجعلها مختلفة عن السلع.

وقد تطرق العديد من الكتاب والباحثين للجودة، فمفهوم الجودة الأساس هو " التطابق مع المتطلبات"[10]

ويرى أن الجودة " أداء العمل سليماً كل مرة "،[11]أما الجمعية الأمريكية للرقابة على الجودة (ASQC) فقد عرفت الجودة على أنها " السمات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تعتمد في قدرتها على إشباع حاجات محددة "،[12] في حين عرفتها المنظمة الدولية للمعايير (ISO) بأنها " مجموعة

الصفات والخصائص التي تتمتع بها سلعة أو خدمة ما تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة ضمنياً ".[13]

5- الخدمات:

ويقصد إزالة الغموض الذي يكتنف مفهوم الخدمة ولو نسبيًا، ارتأينا تسليط الضوء على عدد من التعريفات التي جاءت بها أدبيات التسويق:

يرى christopher lovelock: أن الخدمة هي "تجربة زمنية يعيشها العميل في أثناء تفاعله مع فرد من أفراد المؤسسة أو مع دعم مادي وتقني".[14]

يرى (eiglier et Langeard, 1999) أن الخدمة هي "نشاط أو مجموعة من النشاطات الناجمة عن تفاعل شخص أو آلة من المؤسسة والمستهلك قصد إرضاء هذا الأخير".[15]

وتعرف الخدمة على أنها" نشاط أو منفعة غير ملموسة لا ينتج عن الحصول عليها تملك أي شيء وقد يرتبط إنتاجها أولاً بسلعة ملموسة".[16]

وعرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها " منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل ولا يتم نقلها أو خزنها، وهي تقريباً تفنى بسرعة".[17]

وبناءً على ما ذكر آنفاً يمكن النظر إلى إن الخدمات بالأصل هي نشاطات أو فعاليات غير ملموسة سريعة الزوال وهي تمثل نشاطاً أو أداء يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وإرضائهم إلاً أنها عند عملية الاستهلاك الفعلي ليس بالضرورة أن ينتج عنها نقل الملكية.

6- التكاليف:

وهي لا تعني إنتاج المنتجات أو الخدمات بتكاليف منخفضة وإنما أن تكون بكلفة ذات علاقة بالنوعية مما يجعل من تلك السلع والخدمات جذابة في السوق وجني عائد مقبولا ويمكن تحقيق ثلاثة أنواع من الميزة الكلفوية ، فممن المكن من خلال تحقيق كلفة متغيرة أقل، أو تحقيق مستوى أقل من نفقات التسويق، أو تحقيق مستوى أقل من النفقات التشغيلية والإدارية، وكل واحد من هذه الأنواع يمكن أن يبني ميزة يمكن المؤسسة من بناء تنافسية انطلاقا من التحكم في التكاليف.[18]

أن هذه المعايير تربطها علاقات متداخلة فيما بينها، فكل معيار يعد ضروري؛ لأنه يوضح جانبًا من القدرة التنافسية، ويُحافظ على مكانة المؤسسة في بيئة مضطربة وعلى خلاف التنافسية فإن القدرة التنافسية تختص بالفرص المستقبلية، وبنظرة بعيدة المدى.

أما فيما يخص هذه الدراسة وبغية من الباحث في معرفة مدى جاهزية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في بالولاية على قدرتها على بناء قدرات تنافسية تبقيها في الأسواق المحلية ارتأت الدراسة إلى قياس القدرات التنافسية، بالاعتماد على ثلاثة معايير فقط لما لها من ضرورة وأهمية بناء على

الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث وهي (معيار المرونة، معيار معرفة كيفية العمل، معيار الجودة)، أما باقي المعايير فقد قام الباحث بتسكينها.

3-2- الدراسات السابقة:

1-دراسة عبد الرزاق خليل وآخرون، دور حاضنات الأعمال في دعم الإبداع لدى المؤسسات الصغيرة،(2006):

تهدف الدراسة إلى توضيح ضرور ة إكساب المؤسسات الصغيرة القدرة على الإبداع وجلب التكنولوجيا المساعدة على ذلك، عن طريق الاهتمام بدعم نظم حاضنات الأعمال في الجزائر.

تناولت هذه الدراسة إطار نظري يوضح مفاهيم المؤسسات الصغيرة في الدول العربية وكيفية إنشاءها مع التطرق إلى مختلف التهديدات التي واجهتها، بالإضافة إلى تقديم مدى بالعلاقة بين الإبداع في الوطن العربية والمؤسسات الصغيرة، ثم ربط الباحث بين مفاهيم وأنواع حاضنات الأعمال من خلال مهامها، أهدافها، أنواعها، وتجربة الجزائر في إقامة حاضنات الأعمال.

توصلت هذه الدراسة إلى تبين الدور المهم لحاضنات الأعمال في دعم المؤسسات الصغيرة لخلق طرق إبداعية كفيلة برفع مستوى تحديها أمام المؤسسات القائمة.

2-دراسة خليفي عيسى وآخرون، مقومات التميز في أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، (2006):

تهدف الدراسة إ لى التعرف على أهمية التميز في أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كخيار استراتيجي للوصول إلى تحقيق التفوق وتعزيز الموقع التنافسي من خلال تحديد جملة من العوامل الموضوعية والعوامل الذاتية المؤدية التميز.

تطرق هذه الدراسة إلى مفهوم المؤسسات الصغيرة والم توسطة ودورها التنموي، ومقومات التميز في أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وقدرتها على الإبداع والابتكار لتعزيز التنافسية، وأشار في الأخير إلى علاقتها بشروط التنمية المستدامة.

استخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج والتوصيات البحث أهمها السعي إلى التمي ز من خلال رضا للعاملين، تعزيز القدرة على الإبداع والابتكار باعتبارهما مفاتيح التميز، الإدارة المستدامة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة مدخل مفيد لإحراز النمو وتهيئة مميزات تنافسية.

3-دراسة حسوني وآخرون، رأس المال الفكري والميزة التنافسية: العلاقة والأثر، دراسة ميدانية في العامة للصناعات الميكانيكية (2008):

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهمية العلاقة بين أفراد المنظمة العاملين، والقدرة على بناء مزايا تنافسية مقارنة بالمؤسسات المنافسة، وقد أشارت إلى مجموعة من المفاهيم والنماذج الحديثة المتعلقة بالمزايا التنافسية.

تطرق هذه الدراسة إلى مفهوم المزايا التنافسية ورأس المال الفكري داخل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتمثل في الشركة العامة للصناعات الميكانيكية في العراق ودورها التنموي.

واستخلصت الدراسة أهمية رأس مالها الفكري في تحسن جودة منتجات المنظمة مع التحكم في حجم التكاليف وأكدت على دورها المهم في خلق ميزة تنافسية مقارنة بالمنافسين.

4- تحليل واختبار الفرضيات المتعلقة بآراء العاملين حول بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة- كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات.

4-1- التحليل الوصفي لخصائص أفراد العينة.

1- التوزيع حسب الجنس:

الجدول(02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	ذكر	أنثى	المجموع
العدد	12	07	19
النسبة	%63.2	%36.8	%100

يوضح من الجدول (02) أعلاه، أن نسبة (63%) من الذكور يمثلون جل أفراد العينة المبحوثة، في حين بلغت نسبة الإناث (37%) من عينة الدراسة، ويلاحظ أن نسبة الإناث تقترب من نسبة الذكور، ويعزى هذا التقارب إلى عدة أسباب منها انخفاض معدلات الأمية، وتوجه المرأة الجزائرية إلى الاندماج في عالم الشغل.

2- التوزيع حسب العمر:

الجدول(03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر.

العمر	أقل من 30 سنة	30إلى أقل من 40 سنة	40 إلى أقل من 50 سنة	المجموع
العدد	07	09	03	19

النسبة	%36.8	%47.4	%15.8	%100

يتبين من الجدول (03) أعلاه أن جل أفراد عينة الدراسة المبحوثة تتراوح أعمارهم بين 30 وأقل من 40سنة، يمثلون نسبة (47%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، وتليهم الفئة العمرية التي تقل أعمارها عن 30 سنة بنسبة (37%) من إجمالي أفراد العينة المبحوثة، في حين مثلت باقي الفئات العمرية(40 سنة فأكثر) 16% من أفراد عينة الدراسة.

3- التوزيع حسب المؤهل:

الجدول(04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل.

المؤهل	ثانوي	تقني سامي	الليسانس	المجموع
العدد	03	07	09	19
النسبة	%15.8	%36.8	%47.4	%100

يتبين من الجدول (04) أن أكثر من نصف عينة الدراسة هم من حملة الشهادات الجامعية(الليسانس)، والتي بلغت نسبتهم (47%)من أجمالي الا عينة المدروسة، هذا يبين أن المديرية الولائية العاملة في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تولي اهتمام كبير لمواردها البشرية المكونة أكاديمياً كسياسة تسعى من خلالها إلى تدعيم إدارتها بكفاءات عالية المستوى في مختلف التخصصات، وأن (37%)و(16%)من أفراد عينة الدرا سة المبحوثة هم من مستوى الثانوي وحملة شهادة التقني سامي.

4- التوزيع حسب سنوات الخبرة:

الجدول(05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	اقل من5 سنوات	من 5 إلى أقل من 7 سنوات	7 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 فما فوق	المجموع
العدد	10	1	2	6	19
النسبة	%52.6	%5.3	%10.5	%31.6	%100

يتبين من الجدول (05)، أن نصف أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، وهم الفئة الغالبة حيث يمثلون (53%) من إجمالي أفراد العينة المبحوثة، وتليهم الفئة التي لديها سنوات خبرة تفوق 10 سنوات بنسبة (32%) من إجمالي أفراد العينة المبحوثة، ونلاحظ تقارب نسبتي الخبرة للأفراد عينة الدراسة التي تتراوح سنوات خبرتهم من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بنسبتي (5.3%)و(10.5%) من إجمالي أفراد العينة المبحوثة.

5- التوزيع حسب الوظيفة:

الجدول(06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة.

الوظيفة	مدير عام	رئيس قسم	موظف	المجموع
العدد	2	04	13	19
النسبة	%10.5	%21.1	%68.4	%100

يتبين من خلال الجدول (06) أن (68%) من أفراد عينة الدراسة يحتلون وظيفة موظفين داخل أقسام المديرية الولائية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة، وتليها وظائف رؤوساء الأقسام بنسبة (21%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، وشهدت نسبة ضعيفة للوظائف المدراء حيث لم تتجاوز 10% أفراد عينة الدراسة، مما يعني أن أغلبية إجابات أفراد العينة كانت من قبل الموظفين داخل المؤسسة عينة الدراسة.

2-4- التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على متغير الدراسة- القدرات التنافسية:

وقد جاءت نتائج التحليل الخاصة بالقدرات التنافسية على النحو الأتي:

الجدول(07): نتائج التحليل الإحصائي للقدرات التنافسية.

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	أولاً: المرونة:	**3.86**	**0.68**	
01	تمتلك المشروعات الصغيرة والمتوسطة مرونة عالية في حجم الإنتاج بما يتناسب مع تقلبات الطلب.	3.79	1.084	7
02	تمتلك المشروعات الصغيرة والمتوسطة مرونة عالية في حجم الاستجابة للتغيرات الحاصلة في حاجات ورغبات السوق.	4.00	0.816	2

03	لدى للمشروعات الصغيرة والمتوسطة مرونة عالية في العمليات الإنتاجية من حيث استغلال المعدات والإمكانات المتوفرة.	3.79	0.787	8
ثانياً: معرفة أداء العمل:		**3.12**	**0.620**	
04	تمتلك المشروعات الصغيرة والمتوسطة التقنيات التكنولوجية اللازمة لتحويل المعرفة.	2.95	0.911	11
05	يمتلك موظفوا المشروعات الصغيرة والمتوسطة القدرات والمهارات الكفيلة بتحقيق مستويات أداء أفضل.	2.53	1.073	12
06	تسعى موظفوا المشروعات الصغيرة والمتوسطة إلى الاحتفاظ بالعناصر الكفؤة لتخفيض الكلف.	3.89	0.936	3
ثالثاً: الجودة:		**3.81**	**0.426**	
07	تسعى المشروعات الصغيرة والمتوسطة لاستقطاب الأفراد ذو المهارات وخريجي الجامعات.	3.89	1.17	4
08	تهتم المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالتسليم السريع لمنتجاتها وفق رغبات الزبائن.	3.84	0.764	6
09	تتميز المشروعات الصغيرة والمتوسطة بقدرات على الاستجابة السريعة لتقلبات الأسواق.	3.31	0.945	10
10	تسعى المشروعات الصغيرة والمتوسطة إلى تقديم خدماتها ذات موثقيه عالية بالنسبة للمستهلك.	3.79	0.713	9
11	تسعى المشروعات الصغيرة والمتوسطة إلى التزام بالجودة في تقديم خدمتها.	3.89	0.936	5
12	تهتم المشروعات الصغيرة والمتوسطة باحترام آراء ومقترحات مقتني خدماتها.	4.16	0.958	1
القيم الإحصائية الإجمالية لمتغيرات القدرات التنافسية		**3.65**	**0.366**	

يلاحظ من الجدول (07) أن الأوساط الحسابية لجميع الفقرات تفوق الوسط الحسابي النظري، وهذا يدل على وجود شبه اتفاق بين أفراد عينة الدراسة حول فقرات القدرات التنافسية المعدة في الاستبانة، ويزداد الاتفاق حول الفقرة (12) ذات الوسط الحسابي (4.16) وبانحراف معياري (0.958)، والتي احتلت المرتبة الأولى من إجابات أفراد عينة الدراسة المبحوثة، ويعني هذا أن المشروعات الصغيرة والمتوسطة تهتم باحترام آراء و مقترحات مقتني خدماتها،وتليها الفقرات (02) التي بلغ متوسطها الحسابي (4.00)، وبانحراف معياري (0.816)، مما يدل على امتلاك المشروعات الصغيرة والمتوسطة مرونة عالية في سرعة الاستجابة للتغيرات الحاصلة في أسوقها.

أما الفقرات (06)،(07)،(11)فقد تساوت متوسطا تها الحسابية التي بلغت (3.89)، وبانحراف معياري، (0.936)،(1.17)، (0.936) على التوالي، وهذا يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة المبحوثة تتميز بحالة شبه الاتفاق حول قيام موظفوا المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالاهتمام بتخفيض تكاليفها، عن طريق السعي لاستقطاب خريجي الجامعات، مع ضرورة التزامهم بالجودة في تقديم خدمتهم، وتليها الفقرة (08) التي بلغ وسطها الحسابية (3.84)، وبانحراف معياري (0.734)، مما يدل على أن العينة المبحوثة تؤكد أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تهتم بالتسليم السريع لمنتجاتها وفق رغبات زبائنها.

بينما اقتربت باقي الفقرات (01)،(03)،(10)، من حالةالاتفاق المتدني بين إجابات أفراد العينة ، حيث تتساوى أوساطها الحسابية التي بلغت (3.79)، وبانحراف معياري (1.084)، (0.787)، (0.713)على التوالي، مما يدل على وجود مرونة عالية لدى المشروعات الصغيرة والمتوسطة في حجم الإنتاج بما يتناسب مع تقلبات الطلب من جهة، واستغلال الطاقات والإمكانات المتوفرة من جهة أخرى، حتى تستطيع تقديم خدمات ذات موثقيه عالية بالنسبة لمستهلكيها.

أما الفقرة(09) فتقترب من حالة عدم التأكد حيث بلغ وسطها الحسابي (3.31)، وبانحراف معياري (0.945)، مما يعني عدم التأكد إجابات أفراد عينة الدراسة المبحوثة من قدرات المشروعات الصغيرة والمتوسطة على الاستجابة السريعة لتقلبات الأسواق.

أما الفقرات(04)، (05) فقد تميزت بانخفاض متوسطها الحسابي عن الوسط الحسابي النظري الذي بلغ (2.95)، (2.53)، وبانحراف معياري (0.911)،(1.073)، وهذا يبين أن إجابات أفراد العينة المبحوثة تدل على عدم امتلاك المشروعات الصغيرة والمتوسطة التقنيات التكنولوجية وضعف قدرات ومهارات موظفيها.

وبصفة إجمالية يمكن القول أن جميع آراء أفراد عينة الدراسة حول متغير القدرات التنافسية هي ايجابية كما هو مشير له في الجدول السابق أعلاه، حيث يفوق وسطها الحسابي الإجمالي (3.65)، وبانحراف معياري(0.366)، وهذا يدل على التفاهم الكبير بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات القدرات التنافسية.

بناء على ما سبق من تحليل لمتغيرات القدرات التنافسية لكل متغير على حدى، يتم عرض نتائج التحليل الوصفي بصفة إجمالية في الجدول الآتي:

الجدول(08): نتائج التحليل الوصفي الإجمالي لمتغيرات القدرات التنافسية.

الرقم	متغيرات القدرات التنافسية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
01	المرونة	3.86	0.680	1
02	معرفة أداء العمل	3.12	0.620	3
03	الجودة	3.81	0.426	2
	متغير القدرات التنافسية	3.65	0.366	

يشير الجدول(08) أن متغير المرونة يحتل الريادة بوسط حسابي (3.86)، وبانحراف معياري(0.68)، ثم يأتي بعده متغير الجودة حيث بلغ وسطها الحسابي (3.81) ويبلغ انحرافها

المعياري(0.426)، يليه متغير معرفة أداء العمل بوسط حسابي (3.12) الذي يقترب من الوسط النظري، وبانحراف معياري(0.620)، وهذا يعني ضرورة اهتمام المؤسسات محل الدراسة بمعرفة كيفية أداء العمل.

وتشير نتائج التحليل الوصفي لمتغير القدرات التنافسية، إلى أن الوسط الحسابي الإجمالي بلغ (3.65) بانحراف معياري (0.366)، مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة المبحوثة تتفق إلى حداً كبير على فقرات الاستبيان حول واقع بناء القدرات التنافسية.

4-2- نتائج اختبار فرضيات الدراسة.

سيقوم الباحث باختبار فرضيات دراسته، وذلك باستخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، حول وجود اختلافات في أراء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حول واقع بناء القدرات التنافسية، حيث تعد وجود اختلافاتذات دلالة إحصائية في أراء العاملين إذا كانت قيمة مستوى الدلالة(Sig) أقل من مستوى (0.05)، والعكس صحيح، مما يعني عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية قي إجابات أفراد العينة المدروسة.

وفيما يأتي اختبار هذه الفرضيات:

أ- اختبار الفرضية الأولى:

نص الفرضية: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - تعزى لعامل سنوات الخبرة.

ولاختبار صحة هذه الفرضية حول مدى الاختلاف في أراء العاملين في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حول واقع بناء القدرات التنافسية التي تعزى لعامل سنوات الخبرة، فقد تم اللجوء إلى اختبار التباين الأحادي (ANOVA)، وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) التي كانت أهم نتائجه موضحة في الجدول التالي:

الجدول(09): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) تبعاً لسنوات الخبرة.

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	المعنويةsig
بين المجموعات	18.195	14	1.200	0.923	0.609
داخل المجموعات	20.520	5	1.220		
المجموع	38.715	19			

ويوضح الجدول السابق إن متوسط المربعات بين المجموعات يبلغ (18.195) وقيمة F التي بلغت(0.923)، ومستوى المعنوية (0.609)، وهو يزيد عن (0.05)، وهذه النتائج تشير إلى عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية تعزى لاختلاف في سنوات الخبرة.

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الأولى والتي تنص على أنه (توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - تعزى لعامل سنوات الخبرة)، لتحل محلها الفرضية البديلة والتي تنص على انه:

لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - تعزى لعامل سنوات الخبرة.)

ب- اختبار الفرضية الثانية:

نص الفرضية:

الفرضية الثانية: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - تعزى لعامل المستوى العلمي.

ولاختبار صحة هذه الفرضية حول مدى الاختلاف في أراء العاملين في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حول واقع بناء القدرات التنافسية التي تعزى لعامل المستوى العلمي، فقد تم اللجوء إلى اختبار التباين الأحادي (ANOVA)، وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) التي كانت أهم نتائجه موضحة في الجدول التالي:

الجدول(10): نتائج تحليل التباين الأحادي(ANOVA) تبعاً للمستوى العلمي.

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	المعنويةsig
بين المجموعات	9.687	14	1.044	6.676	0.758
داخل المجموعات	6.378	5	1.958		
المجموع	16.065	19			



يوضح الجدول السابق أن متوسط المربعات بين المجموعات يبلغ (9.687) وقيمة F التي بلغت(6.676)، ومستوى المعنوية (0.758)، وهو يزيد عن (0.05) وهذه النتائج تشير إلى عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية تعزى لاختلاف في المستوى العلمي.

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الثانية والتي تنص على أنه (توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≥ 0.05) بين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - تعزى لعامل المستوى العلمي.)، لتحل محلها الفرضية البديلة والتي تنص على أنه:

(لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≥ 0.05) بين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - تعزى لعامل المستوى العلمي.)

ج- اختبار الفرضية الثانية:

نص الفرضية: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≥ 0.05) بين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - تعزى لعامل المستوى الوظيفي.

ولاختبار صحة هذه الفرضية حول مدى الاختلاف في أراء العاملين في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حول واقع بناء القدرات التنافسية التي تعزى لعامل المستوى الوظيفي، فقد تم اللجوء إلى اختبار التباين الأحادي (ANOVA)، وبالاستناد إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) التي كانت أهم نتائجه موضحة في الجدول التالي:

الجدول(11): نتائج تحليل التباين الأحادي(ANOVA) تبعاً للمستوى الوظيفي.

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	المعنويةsig
بين المجموعات	7.899	14	1.487	1.390	0.802
داخل المجموعات	15.648	5	0.778		
المجموع	23.547	19			

ويوضح الجدول السابق إن متوسط المربعات بين المجموعات يبلـغ (7.899) وقيمـة F التـي بلغت(1.390)، ومستوى المعنوية (0.802)، وهو يزيد عن (0.05)، وتشير هذه النتائج إلى عدم وجود اختلافات دلالة إحصائية تعزى لاختلاف في المستوى الوظيفي.

وبهذه النتائج نرفض الفرضية الثالثة والتي تنص على أنـه (توجـد اختلافـات ذات دلالـة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤ 0.05) بين آراء العاملين حول واقع بناء القـدرات التنافـسية فـي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذجعن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المـ حروقات - تعزى لعامل المستوى الوظيفي.)، لتحل محلها الفرضية البديلة والتي تنص على أنه:

(لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤ 0.05) بين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذجعـن المؤسـسات الـصناع ية خارج قطاع المحروقات - تعزى لعامل المستوى الوظيفي).

انطلاقا من النتائج أعلاه نرفض الفرضية العامة والتي تنص على أنه (توجـد اختلافـات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤ 0.05) بين آراء العاملين حول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - تعزى لـسنوات الخبرة، المستوى العلمي، المستوى الوظيفي، لتحل محلها الفرضية البديلة والتي تنص على أنه:

(لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α≤ 0.05) بـين آراء العـاملين حـول واقع بناء القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - كنموذج عن المؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات - تعزى لـ سنوات الخبرة، المستوى العلمي، المستوى الوظيفي).

5- نتائج الدراسة:

بناء على الدراسة الميدانية التي قاتم بها الباحث تم التوصل إلى النتائج التالية:

1.تشير نتائج التحليل الوصفي إلى إن المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على فقرات المرونـة كانت مرتفعة جداً حيث بلغ (3.86) و تفسر هذه النتيجة على وجود شبه اتفاق كبير جدا بين أفراد العينة على وعي عينة الدراسة إلى أهمية التأقلم مع كافة المستجدات التكنولوجيـا فـي مختلـف المجالات.

2. أظهرت نتائج التحليل الوصفي إلى إن المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على فقرات معرفة أداء العمل كانت مقبولة حيث بلغ (3.12) و تفسر هذه النتيجة على وجود شبه اتفاق مقبول بين أفراد العينة علىعدم تأكد أفراد العينة من ضرورة التأكيد والحث على معرفة مختلف طرق العمل التي تتماشى وفق المعايير الدولية بغية امتلاكها اقتصاد مرناً يستجيب للتغيرات الحاصلة في البيئة.
3. أظهرت نتائج التحليل الوصفي إلى إن المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على فقرات الجودة كانت مرتفعة جداً حيث بلغ (3.81) و تفسر هذه النتيجة على وجود شبه اتفاق كبير جدا بين أفراد العينةعلى السعي إلى إيجاد تطبيق فعلي للمعارف الخاصة بالمعايير الخاصة بالجودة العالمية في واقع الصناعات الجزائرية.
4. توصلت الدراسة انطلاقاً من اختبار الفرضيات إلى أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء العاملين حول واقع القدرات التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كنموذج من الاقتصاد الجزائري - تعزى لـ سنوات الخبرة، المستوى العلمي، المستوى الوظيفي.

6- توصيات الدراسة:

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بما يلي:

1. ينبغي أن تضع المديرية الولائية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأدرار ضمن إستراتجيتها العمل على مساعدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في بناء قدرات تنافسية تتميز بها عن باقي المنافسين.
2. ينبغي على المنظمات المبحوثة أن تعلم إن المنافسة تحتاج منها إلىزيادة الا هتمام بطريقة أداء العمل للوصول إلى التمكن الفعلي من امتلاك التقنيات اللازمة لتحويل معارفها إلى ميزات تنافسية.

3. تدعيم القدرات التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والتزام المسيرين والعاملين بتوظيف معارفها حول البيئة الجزائرية والدولية بغية خلق مؤسسات صغيرة ومتوسطة كفؤة.

4. ينبغي أن تعرف المنظمات المبحوثة أنبناء القدرات التنافسية لها دوراً مهماً وفعالاً في تفعيل مجالاتبناء هيكل تنافسي ، من خلال مساعدتها في اتخاذ قرارات تنظيمية بهدف توجيه الأفراد

العاملين إلى امتلاك الوسائل التقنية الحديثة للقيامخلق أفكار إبداعية وابتكارية واستعمالها كسلاح تنافسي في المستقبل.

5. ينبغي على المنظمات المبحوثة القيام برسم خطط من شأنها أنتساعد على ضرورة التجاوب السريع مع المتغيرات الجديدة باستحداث، أو إلغاء في هياكلها، وإجراء تغيرات جذرية في استعمال التقانة في كافة المستويات الإدارية بما يضمن لها البقاء في الأسواق المحلية.

6. إجراء بحوث مستقبلية لتشمل دراسة متغيراتأخرى التغيير التنظيمي واستخدام أساليب متعددة لجمع المعلومات والبيانات، والسعي إلى إسقاط هذه الدراسة على قطاعات خدمية أخرى.

7- الهوامش والمراجع:

[1] العطية، ماجدة، **إدارة المشروعات الصغيرة**، الطبعة الأولى، دار المسير للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2002.ص 15

[2] الصالحي، صالح، **أساليب وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الجزائري، ندوة "المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الوطن العربي: الإشكاليات وآفاق التنمية"**، القاهرة، أيام 18-22 يناير2004.

[3] وزارة المؤسسات والصناعات الصغيرة والمتوسطة، **القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، ديسمبر 2001، ص 8.

[4] وزارة المؤسسات والصناعات الصغيرة والمتوسطة، نفس المرجع، ص 9.

[5] R., Percer, **Entreprise: Gestion et compétitivité**. et Econmic, 1984, p. 53

[6] الشيمي، بيومي، **دعم القدرات التنافسية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة**، ورقة عمل، وزارة التجارة والصناعة، الإدارة العامة لتنمية صادرات المشروعات الصغيرة والمتوسطة، أغسطس2007: ص 5.

[7] بوشناف، عمار، **الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية: مصادرها تنميتها وتطويرها**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002. ص 11.

[8] بوشناف، 2002، نفس المرجع: ص 11.

[9] حسوني، أثير عبد الأمير،**رأس المال الفكري والميزة التنافسية العلاقة والأثر : دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الميكانيكية**، مجلة القادسية المجلد 10، العدد 01، 2008: ص105.

[10] دعبول، محمد زاهر، أيوب، محمد، **مبادئ تسويق الخدمات**، الطبعة الأولى، دار الرضاء للنشر، سوريا، دمشق، 2003، ص 296.

[11] ويلسون، أوبر، **اتجاهات جديدة في التسويق**، ترجمة: نيفين غراب الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة، 2000، ص25.

[12] مأمون، الدرادكه، طارق، الشلبي، **الجودة في المنظمات الخدمية**، دار صفاء، عمان، 2002.، ص14.

[13] باسردة توفيق سريع،**التكامل بين إدارة المعرفة والجودة الشاملة وأثره على الأداء : دراسة تطبيقية على المنظمات اليمنية**، أطروحة دكتوراه مقدمة إلى جامعة دمشق ، كلية الاقتصاد والإدارة ، قسم إدارة أعمال، 2006.، ص82.

[14] Michel Lenglois et Gerard Tocguer, **Marketing des service, Lede effractionnaire, gaetan**, Marin éditeur, parius 1992. P23.

[15] Eiglier pierre et Eric Langeard, servuction, **Le Merket ing des servies**, 7 eme tirage, ed science internationale,1999. P 8

[16] أبوعلفة، عصام الدين أمين، **التسويق (المفاهيم- الاستراتيجيات)النظرية والتطبيق**، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع،الإسكندرية مصر، 2002، ص 475.

[17] سويدان، نظام، حداد، شفيق، **التسويق مفاهيم معاصرة**، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر (4) عمان، الأردن، 2003.، ص 227 .

[18] Best RJ, Maret- **based management: strategies for Growing Customer Value and profitability**, prentice-hall, Inc, U.S.A. 1997. P 14